Niveau(x) d'enseignement: 9 Numéro EDUQ : 8670098
Centre d'intérêt: 620

Henripin, Marthe, 1930-.

Les services régionaux d'accueil et référence : jalons de mise en oeuvre / [pour le] Ministère de l'éducation, Direction des politiques et des plans et le Service de l'éducation permanente et le Ministère de la main-d'oeuvre et de la sécurité du revenu, Direction générale de la formation professionnelle, Service de la formation professionnelle ; conception et réd., Marthe Henripin. -- [Québec] : Les Ministères, [1984?].
ii, 45, [0] p.

Code: 28-1748.

ISBN 2-550-07808-X

Vedette(s)-secondaire(s): Québec (Province) Ministère de l'éducation. Direction des politiques et plans * Québec (Province) Service de l'éducation permanente * Québec (Province) Ministère de la main-d'oeuvre et de la sécurité du revenu * Québec (Province) Service de la formation professionnelle

---

Descripteur(s): Service de l'éducation des adultes * Accueil des étudiants * Education des adultes

Identificateur(s) de sujet: Service d'accueil et référence

Le document s'adresse principalement aux tables régionales ou aux comités ad hoc responsables de mettre sur pied un service régional d'accueil et référence, ainsi qu'aux établissements ou organismes qui font partie, à des titres divers, de ce service régional. Son objectif est le soutien à la réflexion dans l'action; il n'a aucune visée d'encadrement. Deux sources principales inspirent le document, comme elles ont inspiré l'Enoncé de politique en éducation des adultes: d'une part l'expérience des praticiens, d'autre part un certain nombre de travaux et de réflexions, eux-mêmes alimentés par cette expertise locale.

Type de document: r

EDUQ 8670098

LES SERVICES RÉGIONAUX D'ACCUEIL ET RÉFÉRENCE

Jalons de mise en oeuvre

Québec

EDUQ 8670098

LES SERVICES RÉGIONAUX D'ACCUEIL ET RÉFÉRENCE

JALONS DE MISE EN OEUVRE

Ministère de l'Éducation

Direction des politiques et
des plans
Jacques Lamarche, directeur

Service de l'éducation
permanente
Jean Proulx, chef de service

Ministère de la Main-d'oeuvre
et de la Sécurité du revenu

Direction générale de la for-
mation professionnelle
Michèle Jean, directrice et
sous-ministre adjointe

Service de la formation
professionnelle
Jean-Guy Després, directeur

Conception et rédaction
Marthe Henripin
Service de l'éducation
permanente

ISBN 2-550-07808-X
Dépôt légal: quatrième trimestre 1984
Bibliothèque nationale du Québec

PRÉSENTATION

> C'est une composante essentielle du projet de l'éducation permanente que de reconnaître, d'un côté, la diversité des ressources et la pluralité des lieux éducatifs, de l'autre, la variété des besoins et la multiplicité des cheminements éducatifs. Or, les services d'accueil et de référence offerts aux adultes ont précisément pour fonction d'assurer cette rencontre des services et des besoins, des ressources et des cheminements, autrement dit, de l'offre et de la demande. Car les services d'accueil et référence, d'abord et avant tout, mettent en relation la demande d'un individu ou d'un groupe et les ressources éducatives offertes et accessibles dans la localité et dans la région. Ils constituent, par le fait même, un lieu d'accessibilité des ressources et d'adaptation aux besoins des adultes. Ils contribuent, pour autant, à la mise en oeuvre de la formation sur mesure et à l'affirmation du caractère propre des besoins des adultes dans le projet plus global de l'éducation permanente.
>
> Un projet d'éducation permanente, 1984, p.66.

Les services d'accueil et de référence constituent l'un des dispositifs-clés de la mise en oeuvre de l'Énoncé d'orientation et du plan d'action en éducation des adultes «Un projet d'éducation permanente». Non seulement ont-ils fait l'objet de «demandes convergentes et répétées au cours des dernières années» (p. 66); ils présentent aussi la voie premièrement indiquée pour que la nouvelle politique prenne figure concrète et commence pratiquement de rejoindre les personnes et les groupes qu'elle entend servir.

Les ministères et les réseaux de l'Éducation et de la Main-d'oeuvre trouvent là le chantier le plus urgent où mettre à l'oeuvre et à l'épreuve leur volonté de concertation, entre eux et avec les autres partenaires concernés. Le présent document est un fruit de cette concertation: il provient d'expériences déjà vécues ensemble en différents milieux par

divers organismes et établissements, à travers des entreprises de régionalisation des services d'accueil et référence; il est également adressé aux intéressés par le ministère de l'Éducation et par le ministère de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu ensemble.

Son propos est d'offrir aux partenaires des tables ou des comités d'accueil et de référence dans les régions, des jalons et des outils pour les travaux de mise en oeuvre des services régionaux dans lesquels ils sont engagés. Il faut souhaiter que cet instrument contribue à susciter «le nouveau partnership» appelé par «Un projet d'éducation permanente» pour des services régionaux d'accueil et de référence.

André Beaudoin,
sous-ministre adjoint,
Ministère de l'Éducation

Michèle Jean,
sous-ministre adjointe,
Ministère de la Main-d'oeuvre
et de la Sécurité du revenu

SOMMAIRE

PAGE

PRÉSENTATION

INTRODUCTION 1

1. RAPPEL HISTORIQUE 4

2. LE CONCEPT D'ACCUEIL ET RÉFÉRENCE 10

3. DES SERVICES INTÉGRÉS D'ACCUEIL ET RÉFÉRENCE 12

3.1 Une fonction globale 12
3.2 Des fonctions plus particulières ou spécialisées . . . 13
3.3 Un concept de services intégrés non généralisé encore . 16

4. DES SERVICES RÉGIONAUX D'ACCUEIL ET RÉFÉRENCE 19

4.1 L'objectif visé par leur création 19
4.2 La définition d'un service régional (SRAR) 21
4.3 Les paramètres essentiels qui constituent un SRAR . . . 27
4.4 La responsabilité de la mise en place d'un service régional 32
4.5 Le problème d'action des initiateurs 33
4.6 Un double défi pour les partenaires 34
4.7 Quelques questions stratégiques 36
4.8 Quelques leçons de l'expérience sur le terrain 38

5. DES OUTILS EN PRÉPARATION 41

CONCLUSION 43

ANNEXE:

Trois projets d'études opérationnelles visant à outiller les comités régionaux de mise en place

Premier projet: inventaire et description des services d'accueil et référence offerts actuellement par les organismes et établissements de la région, et de leurs clientèles

Deuxième projet: monographies sur les services régionaux ou sous-régionaux existants

Troisième projet: description d'étape de la situation et des caractéristiques de l'ensemble des services régionaux et de leurs clientèles au printemps 1985

INTRODUCTION

Le présent document s'adresse principalement aux tables régionales ou aux comités ad hoc responsables de mettre sur pied un service régional d'accueil et référence, ainsi qu'aux établissements ou organismes qui feront partie, à des titres divers, de ce service régional

Son objectif est le soutien à la réflexion dans l'action; il n'a donc aucune visée d'encadrement, et s'inscrit, comme un outil, dans la foulée de ce que les diverses régions ont déjà accompli en vue d'organiser des services régionaux d'accueil et référence.

Deux sources principales l'inspirent, comme elles ont inspiré l'Énoncé de politique en éducation des adultes: d'une part l'expérience des praticiens, d'autre part un certain nombre de travaux et de réflexions, eux-mêmes alimentés par cette expertise locale.

Il cherche en effet à refléter avant tout l'expérience de ceux qui accueillent, informent, conseillent les adultes, et les réfèrent à des organismes de formation ou autres, dans divers secteurs, dont ceux de la Main-d'oeuvre et de l'Éducation. Car les pratiques d'accueil et de référence des divers réseaux de ces deux secteurs relèvent bien, avec certaines différences comme l'évaluation des acquis pour fins de reconnaissance officielle, d'une fonction commune aux deux secteurs.

Ces "jalons de mise en oeuvre" visent également à rassembler, dans une perspective d'action, les principaux passages pertinents de documents d'études et de réflexion. Ces textes, déjà diffusés ou non, ont été conçus soit à la Direction générale de l'éducation des adultes, soit dans les milieux locaux eux-mêmes, à partir d'expériences systématiques qui se sont déroulées principalement dans le système d'éducation des adultes, et dont ils recueillent en partie les résultats et l'expertise. À cet

égard, ce document voudrait contribuer à ce que le travail des équipes ayant expérimenté ou expérimentant actuellement des services intégrant les diverses dimensions de l'accueil et référence, ou la mise en marche et le fonctionnement de services régionaux, soit reconnu et prolongé par la volonté manifestée dans la Politique d'éducation des adultes, d'élargir régionalement les assises et le nombre de partenaires de tels services. Car cette volonté même constitue un hommage au travail des équipes expérimentatrices passées et actuelles.

Ce travail a été réalisé avec la collaboration de M. Vincent Ross, antérieurement membre du Service de l'éducation permanente, et chargé de ce dossier. Plusieurs personnes des secteurs de l'Éducation et de la Main-d'oeuvre ont été consultées, et ont bien voulu partager leurs connaissances en la matière, ainsi que certains documents.

Ce texte constitue un premier effort de clarification, une première synthèse modeste mais nécessaire, dont le contenu devrait être enrichi par l'interaction avec les praticiens de l'accueil et référence, au fur et à mesure que l'action de régionalisation va se développer. Il devrait être suivi par d'autres documents conçus comme des outils, qui résulteront des études opérationnelles réalisées dans l'un ou l'autre secteur.

En annexe, on trouvera en effet la présentation de trois projets d'études opérationnelles à court terme. Ces projets visent à outiller les responsables et les artisans locaux de la mise sur pied des services régionaux d'accueil et référence. Ils devraient leur permettre de recueillir systématiquement des données sur la situation existant dans leur région, et leur fournir une compilation de ces données. Cela pourra aussi apporter des indications utiles pour faire le point à l'échelle du Québec sur certains aspects de la question, et en particulier sur les ressources.

Ces projets devraient fournir également des éventails de modes d'organisation et la description de "trucs" ou de techniques déjà développés dans certaines régions, dans les réseaux de la Main-d'oeuvre, dans ceux de l'Éducation, et dans les services régionaux existants. Enfin, le fait même d'utiliser certains outils, par exemple un questionnaire, pourrait aider les responsables des divers secteurs ou réseaux autour de la table, ainsi que les praticiens des divers services d'accueil et référence, à se donner une vision et un langage communs pour nommer et différencier les activités réelles de ces services offerts par les établissements et organismes partenaires, dans une région.

1. RAPPEL HISTORIQUE

1.1 L'accueil et référence est une réalité issue de la pratique des professionnels et autres personnes-ressources traitant avec des adultes dans de multiples secteurs, notamment dans les réseaux de l'Éducation et de la Main-d'oeuvre.

Les services d'accueil et référence ne sont pas une construction théorique, mais une nécessité issue de la pratique de l'éducation des adultes et de la pratique de ceux qui ont comme tâche d'ôter des barrières à l'emploi. Ils sont nés de la préoccupation de mieux répondre aux problèmes et aux besoins d'un adulte ou d'un regroupement d'adultes, en aidant à identifier ces problèmes ou ces besoins de façon plus précise et à leur trouver une réponse appropriée.

- Dans les commissions scolaires: d'une part, beaucoup de Services d'éducation des adultes ont mis en place divers systèmes d'accueil et référence, dès 1970 à la CECM, et dès 1974 en Estrie; d'autre part, en 1977, cinq Services d'éducation des adultes de commissions scolaires acceptèrent de s'associer volontairement à la DGEA pour expérimenter pendant trois ans de façon plus systématique une nouvelle approche intégrée d'accueil de leurs clientèles potentielles ou effectives.

- Dans les cégeps: on retrouve là aussi une tradition émergente d'accueil et référence; celle-ci a des origines historiques distinctes (notamment celle de l'aide pédagogique individuelle), et permet un accueil différencié pour certaines clientèles particulières, par des conseillers pédagogiques en particulier.

- Dans les universités: même si l'on connaît moins la situation d'ensemble, on sait qu'il existe des services communs centralisés de cette nature, dans quelques institutions, en

plus des fonctions semblables remplies par les départements, écoles, ou instituts; en effet, un adulte qui reprend des études a des besoins différents de ceux d'un autre étudiant. Certains centres universitaires ont des ententes avec d'autres universités ou avec des cégeps, pour certains aspects de ces services.

- Dans certaines directions régionales du MEQ: il se fait beaucoup d'information scolaire, par téléphone ou par entrevue; on y fait également de l'évaluation de dossiers pour les personnes arrivant de l'étranger, ainsi que certains tests de classement.

- Dans les organismes s'occupant de la main-d'oeuvre, commissions de formation professionnelle et centres Travail-Québec: il s'est également développé, notamment avec la création des Services d'admission dans les CFP à partir de 1974, une tradition d'accueil, d'aide et de référence. On y a développé aussi des outils permettant aux individus une démarche de développement personnel et de cheminement professionnel, outils que l'on continue de mettre au point, particulièrement pour les jeunes chômeurs et assistés sociaux de moins de 30 ans. De plus, certains organismes de main-d'oeuvre accueillent aussi des demandes d'entreprises, de corporations professionnelles et de groupes divers, pour le perfectionnement de leurs employés ou l'amélioration des chances d'emploi de leurs membres.

- Dans les organismes volontaires d'éducation populaire: certains OVEP se préoccupent d'accueillir et de véhiculer les besoins de clientèles particulières auxquelles ils dispensent eux-mêmes de la formation, dans certains cas. Ils peuvent aussi, comme organismes, être clients d'un service d'accueil et référence.

- Dans les centres locaux de services communautaires: un premier accueil s'effectue, individuellement ou par regroupement, auprès des clientèles les plus démunies; ces organismes peuvent devenir de précieux collaborateurs d'un service d'accueil et référence, au plan régional.

1.2 Un modèle INTÉGRÉ d'accueil et référence a été développé systématiquement en Estrie, et dans les services d'éducation des adultes d'un certain nombre de commissions scolaires depuis 1977.

Ce modèle vise essentiellement les objectifs suivants:

- Fournir une aide efficace à la décision pour les personnes ou les groupes qui se présentent avec un problème ou un projet pouvant nécessiter des ressources éducatives ou autres, afin qu'ils puissent déterminer eux-mêmes, parmi la variété des offres de services et des ressources disponibles, lesquelles constituent pour eux le meilleur choix possible, à un moment précis de leur existence.

- Faire en sorte que l'aide à la décision demeure accessible à ces clientèles, pendant et après leur recours à la ressource choisie, afin qu'elles puissent au besoin repenser et réviser ou préciser davantage leurs choix, si la nécessité ou l'utilité s'en font sentir.

1.3 Quelques services RÉGIONAUX ou sous-régionaux d'accueil et référence fonctionnent depuis quelques années, à la suite d'initiatives locales de concertation

Ces services sont organisés à l'échelle d'une région ou d'une sous-région et regroupent un nombre variable de partenaires. Ils constituent déjà, de fait, des lieux d'expérimentation illustrant une diversité de modes d'organisation et de types de développement.

- Le Service régional d'information et d'orientation de l'Estrie, devenu en juin 1984 le Service régional d'accueil et référence

  Ce service né en 1976 a pris sa forme actuelle en 1978; il dispense à la population adulte de l'Estrie non engagée dans un processus de formation des services bilingues d'accueil et référence ajustés le mieux possible à ses besoins de développement personnel, professionnel ou scolaire. En 1984, le Service régional regroupe l'équivalent de 11 employés professionnels ou de soutien à temps plein provenant de ses quatre principaux partenaires: la CSR de l'Estrie, la CFP d'Estrie, la direction régionale du MMSR, et Fer de Lance (une structure axée sur le développement communautaire et la concertation régionale entre institutions). Géré d'abord principalement par des représentants des établissements d'éducation, le comité de gestion fait place depuis cette année à un représentant de la CFP, et les responsables des organismes de main-d'oeuvre ont participé à part entière à l'évaluation de 1983-84 et à la détermination des priorités pour 1984-85.

- Le Centre de services éducatifs aux adultes de la Vallée de la Matapédia

  Il s'agit d'un centre sous-régional créé en 1981, qui offre ses services à la population adulte et à la communauté régionale de la MRC Vallée de la Matapédia. Ce centre veut leur permettre le meilleur accès possible aux ressources éducatives mises à leur disposition; il vise également à influencer le développement ou l'amélioration des offres de formation existantes. Étant axé sur le soutien éducatif au développement régional, le Centre a organisé un service permanent d'accueil et référence ouvert aux

individus, mais aussi très explicitement aux partenaires collectifs porteurs de projets de développement socio-économique dans la région. La Commission scolaire de la Vallée, les Cégeps de Matane et de Rimouski, puis de façon plus informelle l'Université du Québec à Rimouski, ont mis en commun du personnel et d'autres ressources.

- Le Centre de services Informaction de Chapais-Chibougamau

Il s'agit d'un projet expérimental mis sur pied en 1982; selon les termes mêmes du projet, c'est un Centre d'accueil et de référence sous-régional basé sur la personnalisation des services et localisé dans un centre d'achat, lieu stratégique situé au coeur de la vie socio-économique de cette collectivité. Il regroupait à l'origine des représentants du Service de l'éducation des adultes de la CS Chapais-Chibougamau, du Centre de main-d'oeuvre du Canada, du Centre Travail-Québec, du Service de l'éducation des adultes du Cégep, et de la Communauté économique régionale, qui avaient décidé de se concerter "dans un désir commun de travailler au développement de la sous-région". Un représentant des OVEP s'y est ajouté depuis un an et demi, puis un représentant de la CFP. Tous ces organismes contribuent au fonctionnement d'Informaction par des prêts de services de personnels professionnels ou de secrétariat, et par la fourniture de ressources matérielles diverses. De plus, pour répondre à la demande de la population, certains organismes comme le Centre communautaire féminin, l'Association des familles monoparentales, l'Association coopérative de services multiples se sont rassemblés dans le Regroupement des organismes communautaires, et donnent leurs services dans les locaux mêmes d'Informaction.

- Il existe également deux services sous-régionaux sur la Côte-Nord

  Le premier, créé autour de 1981, dessert le territoire qui va de Tadoussac à Colombier.

  Le second, créé il y a deux ans, dessert la Basse Côte-Nord.

2. LE CONCEPT D'ACCUEIL ET RÉFÉRENCE

L'accueil et référence, c'est le contenu spécifique de l'aide reçue par un individu ou un groupe, suite et conformément à une demande d'aide de sa part. C'est donc:

- Un ensemble intégré de services
- visant à aider une personne, un groupe ou un organisme, à sa demande, à identifier ou à clarifier ses objectifs et sa situation
- puis, s'il y a lieu, à planifier un projet de développement d'ordre professionnel, culturel, familial, communautaire, etc.
- en lui permettant d'identifier et de choisir pour cela des ressources appropriées de nature éducative, ou autre au besoin,
- afin de se qualifier ou de s'instrumenter pour réaliser un projet d'action, résoudre un problème ou s'acquitter d'une obligation particulière, à un moment particulier de son existence et de son évolution.

Cet ensemble intégré de fonctions de services consiste à aider le client à faire la jonction entre ses demandes, ses problèmes ou ses buts, et des offres de ressources éducatives et autres, déjà existantes ou à créer. Le client peut trouver des alternatives de solution soit dans des établissements de formation, soit ailleurs, dans des entreprises ou dans des organismes divers.

Cependant, après avoir identifié les ressources possibles, l'adulte, le groupe, ou l'organisme client, peut abandonner ou mettre temporairement en veilleuse son projet ou sa demande initiale.

LES CLIENTÈLES DES SERVICES D'ACCUEIL ET RÉFÉRENCE

On ne peut considérer un service d'accueil et référence indépendamment des clientèles qui constituent son environnement

spécifique, car ce sont justement les demandes de ces clientèles qui justifient l'existence de ces services, et qui en déterminent le contenu exact. Ces clientèles peuvent être:

- des personnes se présentant à titre individuel;
- des groupes ou des organismes: associations, partenaires socio-économiques, syndicats, corporations professionnelles, etc., qui cherchent des ressources éducatives pour leurs membres;
- des entreprises, qui font de telles demandes pour leurs employés.

Les demandes de ressources éducatives ou d'autres ressources pertinentes, formulées par ces trois catégories d'usagers, sont le point de départ d'un service d'accueil et référence.

En effet, si certains clients demandent d'être référés rapidement à une ressource pertinente déjà connue ou choisie par eux, il est souvent nécessaire de recadrer la demande du client en l'explorant et en la clarifiant avec lui, car un bon nombre d'entre eux cherchent d'abord à se faire aider et instrumenter pour pouvoir déterminer eux-mêmes les meilleurs ch .x possibles parmi les offres de formation (ou autres ressources) disponibles, aux meilleures conditons pour eux.

La Politique d'éducation des adultes souligne que les services régionaux devraient être "offerts en priorité aux plus démunis économiquement". (p. 66)

3. DES SERVICES INTÉGRÉS D'ACCUEIL ET RÉFÉRENCE

En quoi consiste un Service intégré d'accueil et référence? Il est nécessaire de s'entendre sur ce qu'est un tel service, si l'on veut faire un inventaire et une analyse valide de la situation de ces services dans sa région: en effet, les fonctions d'aide qui les constituent se "cachent" souvent sous divers titres, y compris à l'intérieur de certaines activités de formation pour certaines clientèles. Il est donc souhaitable de se donner au départ une définition suffisamment précise, si l'on veut décrire de façon comparable l'ensemble des services d'accueil et référence existants dans les divers organismes et établissements de la région, quel que soit le secteur ou le réseau auquel ils sont rattachés.

3.1 Une fonction globale

- Pour les usagers:

L'accueil et référence est UNE DÉMARCHE D'ÉLABORATION D'UNE DÉCISION GÉNÉRALEMENT D'ORDRE ÉDUCATIF qui peut être plus ou moins complexe et durer plus ou moins longtemps. Cette démarche comporte la spécification du problème à résoudre ou du projet à réaliser; un auto-diagnostic (bilan des acquis scolaires ou expérientiels, équivalences); une exploration des voies et des ressources disponibles (information scolaire, professionnelle, socio-économique ou socio-culturelle); et elle aboutit à l'organisation d'un plan d'action. Celui-ci peut être soit un projet de formation continu ou discontinu, en alternance avec le travail ou non, précédé dans certains cas par une démarche d'un autre type; soit un projet d'une autre nature qui, après délibération, s'est avéré être la chose à faire par l'individu ou le groupe, à cette étape de son développement. Par exemple, pour la mère d'une famille monoparentale, la

première étape pourrait être une consultation à l'Aide juridique, avant de préciser davantage un projet de recherche d'emploi ou de formation.

- Pour les établissements et organismes:

a) l'accueil et référence consiste en UNE PRESTATION INTÉGRÉE DE SERVICES ÉTROITEMENT INTERRELIÉS, qui prend la forme:

- soit d'une relation et d'un processus plutôt rapide et peu élaboré d'aide à la décision, à la résolution de problèmes et à l'élaboration de projets de formation ou d'action;

- soit d'un processus plus long et plus élaboré, qui est en soi éducatif et donne lieu à des apprentissages concrets et précis (par exemple: élaborer un curriculum vitae; préciser ses buts personnels et identifier ses atouts; planifier sa démarche, faire son plan de relèvement, etc.).

b) l'accueil et référence est également, pour l'organisme ou l'établissement auquel des usagers ont été référés, UNE SOURCE ET UN MOYEN DE RÉTROACTION qui a pour effet de guider l'adaptation de ses offres de services de formation (ou autres) et de leurs modalités, en fonction des besoins manifestés par les usagers.

3.2 Des fonctions plus particulières ou spécialisées

Six fonctions plus spécifiques se trouvent centrées ou greffées sur la démarche globale d'exploration, d'évaluation et de décision de l'adulte ou du groupe-client. Ce sont:

a) L'accueil

C'est le moment et le processus du premier contact et de la première exploration de la demande du client (personne, groupe, organisme, association, entreprise, etc.). Il peut être fait par téléphone ou face à face, et par diverses catégories de personnel, selon les circonstances dans chaque organisme.

b) L'information. Elle peut être de trois types:

- information scolaire: porte sur les programmes, les cours ou les activités de formation, leur durée, les critères d'admissibilité, les horaires et lieux de formation, les frais d'admission et d'inscription, etc.

- information professionnelle: porte sur les qualifications requises pour exercer une profession ou un métier, la réglementation existante, les possibilités actuelles ou futures d'emploi, les indices salariaux, etc. (N.B. les deux peuvent être réunies).

- information autre que scolaire ou professionnelle: porte sur des ressources hors-institution, de nature éducative ou non.

c) L'évaluation des acquis scolaires et expérientiels en vue de la reconnaissance ou d'une prise de décision concernant la poursuite éventuelle d'un projet de formation ou d'un objectif professionnel
Elle peut se faire à partir de deux sources:

- l'analyse des dossiers scolaires ou professionnels, du curriculum vitae, des expériences de vie et de travail;

- l'utilisation d'outils d'évaluation (tests d'équivalence, cahiers pour l'établissement d'équivalences, portfolio, tests de classement et de certification, etc.).

L'évaluation peut mener soit à une sanction officielle des acquis expérientiels ou scolaires, soit à une connaissance, par l'individu, de ses capacités ou habiletés.

d) L'assistance à l'établissement d'un projet de formation

C'est un processus d'assistance à court terme visant à aider une personne ou un groupe ayant un projet de formation, à déterminer le cheminement éducatif le plus efficace, et à faire un choix de cours pertinents ou bâtir son programme d'activités de formation, en s'appuyant sur l'information scolaire, professionnelle ou autre, et sur l'évaluation des acquis scolaires et expérientiels, fournies par ailleurs. Lorsque le client est un groupe comme tel, un organisme ou une entreprise, ce processus d'assistance peut être plus long et peut comporter également l'aide à une démarche d'analyse de ses besoins (1) et de précision de ses attentes ou de ses objectifs.

e) L'assistance à une démarche d'orientation (ou «orientation»)

C'est un processus d'assistance à moyen ou long terme visant à augmenter la capacité de quelqu'un de faire des choix scolaires, professionnels ou autres, en l'aidant à se connaître, à identifier ses besoins de développement personnel, et à se situer par rapport à son environnement, en tenant compte de l'évaluation des acquis et de l'information qui lui sont fournies par ailleurs. Ce processus peut comporter, par exemple, la mesure des aptitudes, des intérêts, des valeurs, par des tests divers, l'établissement du profil d'apprentissage, etc. Ce service peut être dispensé individuellement ou en groupe, et peut nécessiter plusieurs rencontres.

f) La référence à une ressource appropriée à ce que cherche l'adulte ou le groupe-client: ressource éducative ou non.

La référence n'est pas un geste final ou définitif du service: le client peut toujours revenir au service pour reprendre ou poursuivre une démarche antérieure. Un «suivi» de la démarche fait donc partie, dans certains cas, de la référence. Celle-ci peut avoir lieu à diverses étapes du processus d'accueil et référence.

---

(1) Il ne s'agit évidemment pas ici de l'estimation des besoins de formation en vue d'élaborer le plan annuel de formation pour une région.

Cette typologie de fonctions de services cherche à identifier de façon univoque le contenu concret des services offerts en accueil et référence sous différents titres et dans différents organismes, et donc à éviter au maximum les recouvrements d'une fonction à l'autre quant à la définition de leur contenu d'activités. Cela a pour but de permettre d'identifier de manière non ambiguë les ressources professionnelles existant sur le terrain ainsi que les "trous" à combler, en vue de faciliter des décisions rationnelles, au meilleur bénéfice des clientèles, quant au déploiement des services et à la division du travail en cette matière dans une région. Cependant, certains des rôles professionnels de services existants peuvent combiner plusieurs de ces fonctions: c'est le cas actuellement, par exemple, de l'aide pédagogique individuelle dans les cégeps, ou du counselling d'emploi dans les CFP.

Bien sûr, chacune de ces fonctions particulières d'un service intégré d'accueil et référence n'a pas le même degré de complexité; l'assistance à l'orientation est la plus complexe et peut durer plus longtemps, étant plus centrée sur la connaissance de soi par le client.

De plus, l'ordre d'énumération de ces six fonctions existant dans un service intégré n'implique pas qu'elles s'enchaînent nécessairement selon cette séquence, ni qu'elles soient toutes utilisées par chacun des clients. Chaque individu ou groupe s'adressant à un service d'accueil et référence a des attentes qui lui sont propres et une personne peut, par exemple, avoir besoin en premier lieu d'assistance à l'orientation, alors que d'autres n'y feront pas appel du tout, se contentant par exemple d'information professionnelle, ou encore d'une évaluation de leurs acquis scolaires ou expérientiels, car leur projet est déjà passablement défini.

De même, l'information peut être donnée au moment de l'accueil aussi bien qu'à d'autres étapes du processus d'accueil et référence; la référence peut également se produire dès le moment de l'accueil, ou encore ne jamais avoir lieu, le client décidant de mettre son projet en veilleuse après avoir identifié les ressources possibles.

3.3 Un concept de services intégrés non généralisé encore

Une étude réalisée en 1983[1] laisse voir que plusieurs organismes scolaires n'ont pas encore mis un tel ensemble intégré de services d'accueil et référence à la disposition des adultes qui s'adressent à eux. Et même, ces dernières années, les coupures budgétaires auraient parfois contribué à une régression en cette matière. À partir des données présentées et des estimations faites dans cette étude, on constate que:

- 44% des Services d'éducation des adultes des Commissions scolaires avaient alors un noyau concentré minimal de ressources pour des services d'accueil et référence au sens que l'on vient de définir.

- 50% des Cégeps environ offraient ce noyau de services aux adultes le jour, et une proportion plus faible en offraient le soir (ce chiffre est cependant une proportion estimée); et l'on ne sait pas si des groupes ou des organismes peuvent y être accueillis autant que des personnes.

---

[1] Vincent ROSS: Les Services d'accueil et référence offerts aux adultes dans les trois réseaux du système d'éducation, Ministère de l'Éducation, Éditeur officiel du Québec, 1984.

- Quant aux universités, un peu plus de 50% offraient des services de cette nature, les autres concentrant leur offre de services sur une seule des dimensions (par exemple, l'aide à l'évaluation des acquis: 13/13; ou l'orientation/counselling: 9/13); mais l'on ne sait guère s'ils sont offerts le jour et le soir, ni s'il faut déjà être inscrit à un programme d'études pour pouvoir y avoir accès, ni si des groupes ou organismes peuvent y être accueillis autant que des personnes.

Pour les réseaux de la main-d'oeuvre on peut faire les estimations suivantes:

- Les Commissions de formation professionnelle offrent un noyau concentré de services d'accueil et référence, à l'exception de l'évaluation des acquis (autres que d'apprentissage dans les métiers réglementés); elles ont, pour rendre ces services, un ensemble diversifié de ressources dont le nombre, variable de l'une à l'autre, augmente actuellement. Une partie de ces ressources est localisée dans les Centres Travail-Québec, ou encore se déplace d'un CTQ à l'autre à l'intérieur d'une région.

- Les Centres Travail-Québec possèdent en propre certaines ressources d'accueil et référence qui offrent plus particulièrement des services d'accueil et d'information professionnelle. Pour les services d'orientation-counselling, les clients peuvent soit être référés à la CFP, soit recevoir le service sur place par des personnels venant de la CFP.

Ces données et estimations sur la situation des services d'accueil et référence permettent de penser qu'une mise en commun, par l'ensemble des organismes et établissements

d'une région, de leur expertise en accueil et référence, ainsi que d'une partie des ressources humaines, informationnelles et autres qu'elles ont déjà développées en cette matière, devrait permettre aux diverses clientèles, où qu'elles se trouvent dans la région, un accès plus certain et plus aisé à un tel ensemble intégré de services, grâce à la mise sur pied d'un Service RÉGIONAL d'accueil et référence.

4. DES SERVICES RÉGIONAUX D'ACCUEIL ET RÉFÉRENCE

4.1 L'objectif visé par leur création

La mise en place des SRAR vise à surmonter un certain nombre de difficultés vécues localement et régionalement par les adultes qui veulent être aidés et instrumentés pour faire les meilleurs choix possibles parmi un ensemble d'offres de services et de ressources éducatives ou autres, qu'ils ne connaissent pas toujours assez bien pour savoir où aller chercher ce qu'ils désirent. En effet, une personne ne sait pas toujours par où commencer et à qui s'adresser au début de sa démarche; elle a souvent à se déplacer plusieurs fois pour obtenir les éléments suffisants d'information, ce qui peut la décourager, alors que le nombre de déplacements pourrait être réduit; les informations qu'elle glane à divers endroits sont parfois contradictoires ou non cohérentes; ses acquis scolaires ne sont pas toujours pleinement et également reconnus et elle aimerait qu'on puisse aussi reconnaître certains de ses acquis expérientiels; ses buts mêmes sont parfois ambigus ou incertains; et surtout, elle voudrait être sûre que le fait de s'adresser dans un premier temps à tel réseau scolaire, par exemple, ne l'enclenchera pas dans la mauvaise filière.

La mise sur pied de services d'accueil et référence RÉGIONAUX est une façon de résoudre ces difficultés, car elle va permettre et susciter:

- une concertation régionale des établissements et organismes offrant ce type de services, pour organiser une offre commune;

- une responsabilisation de ces divers organismes, qui les amènera à contribuer des ressources qui peuvent être de nature diverse, autant qu'à bénéficier de l'inscription de clientèles qui leur seront éventuellement référées;

- une utilisation optimale, sans dédoublement, des ressources existant ou pouvant exister dans la région, par l'aménagement d'un nouvel équilibre de ces ressources (concentration de certaines ressources, points de services plus spécialisés ou moins spécialisés, guichet unique inter-réseaux, etc.);

- un ajout éventuel de ressources spécialisées, dans un domaine sur lequel tous se sont entendus, après avoir constaté certains "trous" à l'échelle de la région ou d'une sous-région;

- une mobilisation conjointe de ressources d'aide en fonction et au service des intérêts et des buts propres des usagers, plutôt qu'à des fins de promotion et de recrutement visant à attirer les clientèles pour satisfaire les offres existantes des établissements et organismes;

- une rétroaction plus objective des praticiens du SRAR vers les établissements de formation et d'autres organismes du milieu. Cette rétroaction devrait permettre, en particulier, à l'ensemble des partenaires qui offrent de la formation dans une région, de s'ajuster les uns aux autres en fonction des besoins des clientèles.

Cet objectif de mise en place de services régionaux reconnaît d'emblée que la réalité actuelle des services d'accueil et référence offerts se caractérise par la VARIÉTÉ des réalisations, des états de ressources, des traditions-maison et des problèmes. Aussi laisse-t-il place à une grande variété de types et de modes d'organisation des services régionaux sur un territoire donné, selon le contexte propre de chaque région, qui est différent des autres par ses caractéristiques géographiques et socio-économiques, et par le type de clientèles qui y font appel ou que l'on est amené à privilégier de façon prioritaire.

Bien sûr, ce n'est pas parce qu'il existe un Service régional d'accueil et référence que les établissements et organismes devraient cesser de développer leurs propres services d'accueil

et référence à l'intention de leurs clientèles s'adressant directement à eux ou déjà inscrites pour de la formation ou pour d'autres services; mais ces développements devraient tenir compte du fait que le SRAR offre également ces services dans la région.

Par ailleurs, certains organismes ou établissements n'offrant pas encore de tels services seraient peut-être les mieux situés géographiquement, dans certains cas, pour devenir un point de service du réseau régional et bénéficier ainsi de l'expérience d'autres institutions dans le développement de ces nouvelles fonctions.

De plus, il ne faudrait pas assimiler l'idée d'une organisation régionale de services d'accueil et référence, et l'idée de créer automatiquement un centre régional unique, qui concentrerait la majeure partie des ressources existantes. C'est une question à examiner soigneusement, car il faudrait peut-être éviter qu'un tel centre ne se dote d'une infrastructure onéreuse qui risquerait de se bureaucratiser, d'alourdir le fonctionnement des services, et de les rendre à nouveau inégalement accessibles sur l'ensemble d'un territoire.

4.2 La définition d'un service régional (SRAR)

> C'est UNE FAÇON D'ARTICULER LES SERVICES OFFERTS PAR UN REGROUPEMENT D'ÉTABLISSEMENTS ET D'ORGANISMES en un système tel qu'il puisse permettre à un client (personne ou groupe) de cheminer de la façon la plus simple possible pour lui, depuis l'accueil initial jusqu'à la référence finale à une ressource éducative (ou autre) appropriée. Cette articulation des services d'accueil et référence devrait limiter au maximum, pour le client, le nombre de démarches, lui éviter les retours multiples inutiles dans le même organisme et les déplacements sur des distances démesurées, et ne pas préjuger du lieu ou du réseau auquel il pourra éventuellement être référé.

On voit que "service régional" n'a pas nécessairement la même signification que "centre régional". On peut définir ce dernier de la façon suivante:

> Un centre régional d'accueil et référence est le lieu où sont concentrées les fonctions et les ressources communes de coordination et de soutien administratif, technique et professionnel du SRAR. Ce lieu constitue le siège social du groupe de gestion et du réseau régional de points de service du SRAR (ainsi que des groupes de gestion sous-régionaux, le cas échéant).

Donc, si le "centre régional" fait office de siège social pour le SRAR, le "service régional", s'il veut rendre ses prestations raisonnablement accessibles sur un territoire défini, devra prendre concrètement la forme d'un réseau de points de service d'accueil et référence ou de permanences d'accueil, que l'on peut définir de la façon suivante:

> Un point de service est un lieu accessible et publiquement identifié, dans lequel les clients (personnes, groupes ou organismes) sont assurés de recevoir l'ensemble des services d'accueil et référence dont ils ont besoin, soit par du personnel disponible sur place de façon continue, soit par du personnel itinérant qui se déplace au besoin sur rendez-vous, à partir de son lieu habituel de travail.

> Une permanence d'accueil est un point de service dans lequel se trouve un personnel peu nombreux, le plus souvent de secrétariat, qui accueille les demandes des clients, leur fixe des rendez-vous avec divers professionnels, et peut, à l'occasion, leur transmettre des informations déjà répertoriées.

QUELS ORGANISMES VONT ÊTRE PARTIES PRENANTES ET COLLABORATEURS DANS LA MISE SUR PIED ET LE FONCTIONNEMENT DES SRAR?

Faut-il, par exemple, inclure un CLSC, ou un COFI, ou un organisme du MAPAQ, ou un Centre d'accueil du réseau des Affaires sociales dans le service régional d'accueil et référence? Et si oui, à quel titre?

Selon la politique d'éducation des adultes (p. 65-66), ce sont "les principaux intervenants en éducation des adultes" qui ont à "se regrouper (...) pour mettre sur pied des services unifiés et efficaces d'accueil et de référence". On y affirme également (p. 66) que "le gouvernement entend soutenir le développement de services régionaux d'accueil et de référence en éducation des adultes reliés à des services semblables mais distincts, en d'autres domaines, comme ceux des centres Travail-Québec ou des centres locaux de services communautaires". Cela implique au moins que les responsables de la mise sur pied, puis de la gestion d'un service régional d'accueil et référence, devraient être conscients de l'existence de ces "services semblables mais distincts" et ne pas négliger de se poser la question, par rapport au contexte de leur région.

DEUX CATÉGORIES D'ORGANISMES SONT IMPLIQUÉS DANS LE SRAR

À partir de cet énoncé, on peut donc considérer que deux catégories d'organismes seront impliqués dans la mise sur pied et le fonctionnement d'un service régional d'accueil et référence, mais à des titres différents:

- ceux qui vont créer et gérer ensemble le SRAR;
- ceux qui seront des organismes-partenaires externes du SRAR.

a) Les organismes qui vont créer ensemble et gérer ensemble le SRAR et organiser conjointement la prestation de ses services en région

Parmi les organismes qui vont créer ensemble le service régional, la Politique mentionne (p. 65) "les réseaux scolaires, les commissions de formation professionnelle et les organismes volontaires d'éducation populaire". Seraient dont inclus dans cette première catégorie d'organismes les commissions scolaires, les Cégeps, les CFP, les OVEP, et possiblement les universités (en effet, dans certains SRAR déjà existants, les centres universitaires sont associés et à la mise sur pied, et à la gestion du SRAR).

Parmi les organismes qui vont gérer le SRAR, la Politique mentionne mais sans préciser à quel titre, les OVEP, ce qui dépasse la pratique des SRAR déjà existants qui n'ont pas inclus les OVEP dans leur groupe de gestion, dans un premier temps tout au moins. À quel titre les OVEP feraient-ils partie du groupe de gestion du SRAR? Etant donné qu'ils n'offrent pas de services d'accueil et référence au public en général, c'est à titre de garants qu'ils en feraient partie. En effet, leur présence pourrait contribuer à garantir que les clientèles potentielles que sont leurs membres, et au bénéfice desquelles ils travaillent soient bien informées des services offerts par le SRAR, et y reçoivent toute l'attention nécessaire: on peut penser, en particulier, aux clientèles féminines. La présence des OVEP pourrait également contribuer à garantir que les services d'accueil et référence des organismes d'éducation et de main-d'oeuvre ne négligeront pas les OVEP, en tant que lieux de référence légitimes dans le secteur autonome de la formation socio-culturelle, comme fournisseurs de services de formation en ce domaine.

Si tel est le cas, la participation des OVEP au groupe de gestion du SRAR pourrait difficilement éviter de passer par un mode quelconque de délégation pour assurer leur représentation au SRAR, soit à partir d'un regroupement régional de tous ces organismes, soit autrement.

b) Les organismes qui seront simplement des organismes-partenaires externes ayant avec le SRAR des ententes bilatérales de référence de clientèles

Ces organismes-partenaires pourront (comme c'est déjà le cas dans les SRAR existants) établir avec le SRAR des ententes bilatérales pour référer des clients; soit de ces organismes vers le SRAR, selon le cheminement parcouru par la demande des usagers; soit du SRAR vers ces organismes, selon l'aboutissement externe du travail effectué avec l'usager en accueil et référence.

Lorsqu'elle parle de "services semblables mais distincts dans d'autres domaines", la Politique se limite à donner deux exemples: les CTQ et les CLSC, mais cela n'apparaît pas limitatif.

D'AUTRES ORGANISMES QUE CEUX ÉNUMÉRÉS NOMMÉMENT DANS LA POLITIQUE POURRAIENT-ILS FAIRE PARTIE DE LA PREMIÈRE CATÉGORIE?

L'énoncé de politique fournit implicitement à cet égard une règle de décision. En effet, la formulation employée n'exclut pas a priori que d'autres organismes puissent être considérés comme répondant légitimement à l'appellation "les principaux intervenants en éducation des adultes dans chaque région":

> "Aussi propose-t-on aux principaux intervenants en éducation des adultes dans chaque région - au premier chef, aux réseaux scolaires, aux commissions de formation professionnelle, aux organismes volontaires d'éducation populaire - de se regrouper, sous forme de coopérative ou autrement, pour mettre sur pied des services unifiés et efficaces d'accueil et référence". (p. 66)

Cet énoncé fournit, en quelque sorte, un critère d'inclusion, ainsi qu'une définition de qui a qualité pour appliquer le critère. Et il semble que si, d'un commun accord, les organismes explicitement mandatés veulent inclure un autre organisme dans le SRAR dès le départ ou après un certain temps, ils soient justifiés de le faire si cet organisme est considéré par eux comme un intervenant important en éducation des adultes: rien, dans la politique, ne dit qu'ils ne peuvent pas le faire. Tout dépendra probablement du contexte régional ou sous-régional; (on peut penser, en particulier, aux CTQ, à certains CLSC ou COFI, etc.).

L'un ou l'autre organisme-partenaire externe pourrait donc, selon le choix fait régionalement, faire partie du SRAR et y collaborer en apportant la contribution de ses ressources humaines spécialisées (ou des contributions d'un autre type), et en siégeant à la table régionale ou au comité ad hoc chargés de la mise sur pied du SRAR, puis éventuellement au groupe de gestion du SRAR.

Par ailleurs, il serait possible de développer diverses modalités de collaboration entre le SRAR et ses organismes-partenaires externes.

Par exemple: une table régionale pour la mise sur pied du SRAR pourrait réunir, de façon ponctuelle, certains organismes-partenaires externes pour mettre au point ou revoir des ententes bilatérales, ou encore pour débattre ou décider sur certains sujets importants dans la région.

Par exemple: une fois le SRAR mis sur pied, on pourrait envisager une Table régionale permanente d'accueil et référence réunissant le groupe de gestion du SRAR et les principaux organismes-partenaires externes du SRAR, qui auraient ainsi un lieu où s'exprimer et interagir.

4.3 Les paramètres essentiels qui constituent un SRAR

La définition opératoire de ce qu'est un service régional d'accueil et référence suppose que l'on définisse les principales variables qui le constituent et le caractérisent: ce sont ses paramètres.

Les huit paramètres suivants vont guider les stratégies de mise sur pied du service régional dans chacune des régions. Ils sont des "guidelines", assez précis quant au résultat visé pour les clients, mais assez larges pour permettre une variété de modèles de SRAR.

Le premier "design" d'un service régional d'accueil et référence et son premier plan d'action vont représenter un premier niveau possible de réalisation de l'ensemble des huit paramètres. L'hypothèse d'organisation retenue sera le résultat du meilleur effort régional possible dans les circonstances et dans le contexte, pour offrir des services intégrés d'accueil et référence aux usagers. C'est pourquoi il est nécessaire que les responsables de la création du SRAR se donnent au départ une bonne connaissance des réalités propres à leur milieu, correspondant à chacun des paramètres, et recherchent de façon systématique des données suffisamment précises pour alimenter leurs décisions et leur action.

Les huit paramètres, qui permettront également au service régional d'évaluer la progression de son développement au cours des années, sont les suivants:

- les clientèles à servir,
- les services à offrir,
- la localisation et l'accessibilité physique des services,
- les ressources ou activités auxquelles référer les clientèles,
- la composition du groupe de gestion du SRAR,
- le partage des ressources dans un SRAR,
- les personnels professionnels et de scutien,
- l'organisation de la rétroaction.

1. Les clientèles à servir:

   - Les requérants peuvent être des individus, des groupes, des organismes (OVEP, etc.), des entreprises, des associations, des corporations professionnelles, des regroupements de partenaires porteurs d'un projet de développement socio-économique, etc.

   - Ils peuvent avoir des besoins liés à la scolarisation, à leur perfectionnement, à leur croissance personnelle, à la nécessité de se recycler, à la volonté de changer de spécialité, au besoin de soutien pour un projet, etc.

   - Ils peuvent être déjà inscrits ou non encore inscrits à une activité de formation à tel temps de l'année.

   - Ils peuvent être autodidactes, recherchant du matériel uniquement, ou recherchant des degrés divers d'encadrement et de soutien pédagogique.

2. Les services d'accueil et référence à offrir

   - Les six fonctions particulières intégrées dans un service d'accueil et référence (définies page 14) sont les suivantes:

     • l'accueil;

     • l'information (scolaire, professionnelle, socio-économique et socio-culturelle);

- l'évaluation des acquis scolaires et expérientiels en vue de la reconnaissance ou simplement d'une prise de décision personnelle;
- l'assistance à une personne, un groupe, un organisme ou une entreprise pour l'établissement d'un projet de formation;
- l'assistance à une démarche d'orientation;
- la référence à une ressource appropriée.

- La disponibilité: le jour et le soir; avant, pendant et après l'activité de formation.
- L'accessibilité financière: ces services devraient être gratuits.

3. La localisation et l'accessibilité physique des services

- La localisation géographique sur le territoire: un nombre de points de service suffisant pour assurer une accessibilité géographique de la gamme complète des services d'accueil et référence à l'ensemble des types de clientèles, dans les principales concentrations de population sur le territoire, en minimisant les distances à parcourir pour les usagers.
- Les locaux: dans un établissement ou dans d'autres lieux, de telle sorte que le point de service soit visible, facilement identifiable comme lieu de services, et physiquement accueillant. Les locaux doivent pouvoir être considérés et publiquement perçus comme un lieu neutre, au moins pour ce qui est du centre régional.
- D'autres stratégies pourraient être inventées pour rendre les services accessibles; par exemple, des services itinérants qui permettraient, dans certains milieux, de rejoindre certains types de clientèles pour leur offrir tel ou tel type de service dont elles pourraient plus difficilement se prévaloir autrement (personnes handicapées, entreprises, détenus, etc.).

4. Les ressources ou activités auxquelles référer les clientèles

- les établissements offrant des activités de formation générale ou professionnelle correspondant à des programmes officiels (commissions scolaires, cégeps, universités);

- les établissements ou organismes offrant des activités de formation professionnelle ou socio-culturelle correspondant à des programmes locaux ou répondant à des fins particulières (cette catégorie peut inclure des établissements scolaires, et aussi des organismes autonomes de type associatif);

- les organismes de main-d'oeuvre gérant les programmes de formation et administrant des programmes particuliers d'insertion sociale et professionnelle des jeunes adultes, de stages en industrie, etc., et régissant l'accès à ces programmes (CFP, CTQ);

- les organismes offrant des services dont les clients du SRAR peuvent avoir besoin comme condition préalable à une formation ou à la recherche d'un emploi (Aide juridique, CLSC, Alcooliques anonymes, CTQ, Communication-Québec, etc.).

5. La composition du groupe de gestion du SRAR

Quels organismes y seront représentés?

Devraient en principe en faire partie tous ceux qui constituent "les principaux intervenants en éducation des adultes" (Politique p. 65) et qui offrent déjà une ou plusieurs composantes d'un service d'accueil et référence: les C.S., les Cégeps, les CFP, les CTQ(?), les universités. Car ils vont avoir à mettre en commun leurs ressources au meilleur bénéfice des clientèles.

Normalement, les organismes-partenaires externes du SRAR ne feraient pas partie de son groupe de gestion au départ, mais fonctionneraient en liaison étroite avec celui-ci, aussi bien au plan des opérations qu'au plan des ententes et des collaborations à établir. Les OVEP constituent certainement, de toute manière, une catégorie majeure d'organismes-partenaires externes, car ils sont collectivement un intervenant important en éducation des adultes, en tant qu'organismes autonomes offrant des activités de formation répondant aux besoins de leurs membres ou de leur clientèle lorsqu'ils n'ont pas de membership; ils se trouvent souvent, malgré cela, défavorisés sur le "marché" des offres de formation, par rapport aux établissements.

C'est pourquoi la Politique d'éducation des adultes demande qu'ils se regroupent avec les autres intervenants majeurs nommés ci-dessus, "sous forme de coopérative ou autrement, pour mettre sur pied des services unifiés et efficaces

d'accueil et référence" (p. 66). À ce titre donc, les OVEP doivent être aussi considérés collectivement comme un partenaire interne du SRAR.

Pour éviter que les OVEP apparaissent uniquement comme des "concurrents" sur le marché de la formation, qui viendraient s'asseoir au groupe de gestion pour "profiter" et pour se garantir une part du "marché", il serait nécessaire de trouver une ou des formules permettant aux OVEP d'une région de contribuer aux ressources communes d'accueil et référence, par des bénévoles ou autrement, sans toutefois être pénalisés financièrement. Cela les situerait davantage sur un pied d'égalité avec les autres organismes offrant déjà des services d'accueil et référence, comme contributeurs de ressources eux aussi, et pas seulement comme organismes auxquels on réfère des clients.

6. Le partage des ressources dans un service régional d'accueil et référence

- Les ressources financières: le SRAR sera financé en partie par des allocations spécifiques au service régional, et en partie par les contributions des organismes et établissements oeuvrant en éducation des adultes et offrant des services d'accueil et référence. Ces contributions peuvent provenir aussi bien de leurs diverses enveloppes de ressources que d'allocations spécifiques reçues à divers titres, et qui génèrent des activités d'accueil et référence.

  Pour les OVEP, une formule possible serait l'octroi d'une somme permettant à un représentant des OVEP de siéger au comité de gestion du SRAR, ou même de travailler à temps plein dans le service régional.

- Les ressources humaines: le personnel d'un service régional d'accueil et référence peut provenir en tout ou en partie des organismes gérant conjointement le SRAR, et peut provenir en partie des allocations spécifiques destinées au SRAR.

- Les ressources matérielles et informationnelles: le service régional peut se les procurer à même ses ressources financières spécifiques; il peut également recourir directement à certaines ressources pertinentes dont les organismes co-gestionnaires du SRAR sont déjà propriétaires (locaux, etc.), ou dont ils sont les producteurs (outils, bottins, tests, etc.).

Certains locaux pourraient être aménagés de façon à avoir du matériel informatique permettant d'obtenir des informations sur les dossiers scolaires cumulatifs (pour tous les dossiers du secondaire depuis 1968).

7. Les personnels professionnels et de soutien

Il faut qu'il y ait un nombre suffisant de personnels de diverses catégories aptes, de par leur formation ou de par un perfectionnement reçu ou à recevoir, à assurer avec compétence les services offerts dans chacun des points de service. Cela ne signifie pas nécessairement qu'ils doivent tous avoir le même degré de spécialisation ou de polyvalence.

8. L'organisation de la rétroaction auprès des responsables des offres de formation ou des autres services pertinents

Dispositifs à prévoir (outils, procédures, rapport annuel, interventions ad hoc, etc.), visant à communiquer en retour aux responsables des diverses offres de formation ou autres auxquelles des clients ont été référés, toutes constatations ou suggestions de nature à les guider pour une meilleure adaptation de ces offres (contenus, modes d'organisation, modalités de prestation, etc.).

4.4 La responsabilité de la mise en place d'un service régional

Selon une option cohérente avec les objectifs visés, la mise en place des SRAR sera réalisée par les établissements et organismes d'un territoire régional eux-mêmes. Ceux-ci ont à se concerter pour déterminer les services offerts, les financer, les gérer, les distribuer sur le territoire et y affecter les ressources professionnelles ou autres.

Dans un premier temps, le MMSR et le MEQ ont convenu que les directions régionales de l'Éducation allaient prendre l'initiative de convoquer, dans chaque région, des représentants des divers partenaires des futurs services régionaux d'accueil et référence, qui sont mentionnés dans la Politique. En effet, selon le Cahier de participation des 10 et 11 mai 1984, p. 9 "les premières démarches d'implantation

sont confiées à la Direction générale des réseaux et aux Directions régionales" qui auront à s'assurer de la mise en place des SRAR, "de concert avec les établissements d'enseignement et les instances du MMSR en région".

- Les établissements et organismes de chaque milieu ont un rôle essentiel et premier

  En effet, ce sont eux qui peuvent le mieux trouver les modalités les plus appropriées d'organisation de l'ensemble des ressources et des moyens dont dispose leur région, pour un aménagement régional satisfaisant de la fonction d'accueil et référence, compte tenu des capacités de services déjà existantes.

- Les instances centrales ont également un rôle qui leur est propre

  Il est de promouvoir et de rappeler sans cesse les orientations de la Politique et les objectifs arrêtés en concertation; il est aussi de fournir aux établissements et organismes, de même qu'aux Tables ou comités régionaux d'accueil et référence, "les moyens de se donner eux-mêmes leurs propres moyens", c'est-à-dire un soutien financier et un soutien technique aux initiatives de développement générées par les plans d'action des établissements et organismes, et par celui de leur table de concertation.

4.5 Le problème d'action des initiateurs

On peut le résumer par la question suivante qui se pose en même temps à chacun des intervenants, et à tous ensemble à l'échelle de leur région, avant de déterminer le "design"

de leur SRAR:

- COMMENT,
- compte tenu de nos acquis actuels (ressources humaines et financières, expérience et expertise accumulées, outils, modes d'organisation, locaux, intentions ou projets de développement déjà en gestation, etc.),
- offrir à tous les usagers adultes potentiels, individuels ou collectifs, de notre territoire, déjà inscrits ou non à un programme de formation et qui en feront la demande,
- des services régionaux et locaux, accessibles le jour et le soir, en plusieurs points du territoire:
- d'accueil,
- d'information (scolaire, professionnelle, autre),
- d'évaluation des acquis scolaires et (lorsque disponible) expérientiels,
- d'assistance à l'établissement d'un projet de formation,
- d'assistance à une démarche d'orientation et à l'établissement d'un projet de vie dans ses diverses dimensions professionnelle, socioculturelle ou autres.
- et de référence à une ressource appropriée au projet ou au problème de l'usager, que cette ressource soit éducative ou non, et interne ou externe aux établissements et organismes.

4.6 Un double défi pour les partenaires

Le problème général d'action que l'on vient de formuler pose aux membres des établissements et organismes chargés de concevoir et de réaliser l'articulation régionale de services d'accueil et référence, deux défis importants, car cette opération comporte un niveau élevé d'exigence et d'éthique. En effet:

- Cela implique de développer davantage une vision des clientèles comme étant des personnes ou des groupes qui ont un pouvoir légitime sur les offres de services de formation.

  Il s'agit d'envisager les clientèles du point de vue de la demande de services éducatifs ou autres, et non d'abord ou uniquement du point de vue de l'offre de services (selon lequel ce serait au client de se conformer et d'ajuster ses demandes au gabarit des offres existantes). Cela a comme conséquence que chaque établissement de formation et organisme de main-d'oeuvre se sente responsable d'ajuster ses offres de service aux attentes et besoins des usagers tels que définis avec l'aide des personnels d'accueil et référence des divers réseaux et du service régional sans que soient considérés avant toute chose des budgets, des tâches, des places - formation, etc.

- Cela implique aussi d'être capable de se distancier suffisamment de son propre organisme pour être centré d'abord sur la facilité d'accès aux services d'accueil et référence et sur leur qualité, POUR L'ENSEMBLE DES USAGERS ADULTES D'UNE RÉGION ET POUR TOUTES LES CATÉGORIES DE BESOINS ÉDUCATIFS. Cela a comme conséquence que chaque établissement ou organisme accepte de mettre en commun ses propres ressources d'accueil et référence, ou une partie de celles-ci, au profit de l'ensemble des clientèles et pas uniquement des siennes propres.

Les mêmes défis se poseront aux professionnels de l'accueil et référence qui devront s'afficher comme travailleurs du service régional, quel que soit le point de service où ils oeuvrent, comme le souligne l'un des SRAR fonctionnant déjà[1].

- Cela nécessitera, de leur part, une certaine "distanciation" par rapport à leur propre organisme, laquelle garantira le minimum d'autonomie et de DISTANCE ORGANISATIONNELLE nécessaires pour centrer le fonctionnement du service régional sur les attentes des usagers, et non sur l'offre de formation pré-existante des établissements ou organismes.

---

[1] Liette T. Allard et André Dufresne: Cadre général 84-85 du Service régional d'accueil et référence (SRAR) de la région 05, Fer de Lance, mai 1984.

- Cela nécessitera également, à l'inverse, que ces professionnels se situent dans une position de PROXIMITÉ ORGANISATIONNELLE suffisante par rapport à leur propre organisme, afin de garantir les conditions de responsabilisation de chacun de ces établissements ou institutions, à l'égard des buts et projets propres des clientèles.

4.7 Quelques questions stratégiques

Le problème d'action et le double défi auxquels se trouvent confrontés les responsables de la mise sur pied d'un SRAR portent sur les actions à poser pour garantir le mieux possible que les ressources d'accueil et référence des établissements et organismes qui le constituent, dont une partie est gérée à l'intérieur de chacun d'eux et dont une autre partie sera gérée conjointement dans le SRAR comme tel, répondront d'abord aux besoins des usagers adultes (groupes ou individus) plutôt qu'à une logique de recrutement. En effet, les activités de publicité, de promotion, de recrutement et d'inscription sont des fonctions nettement distinctes de celles des services d'accueil et référence. Les actions à poser devraient également tendre à éliminer ou à amenuiser un certain nombre de difficultés actuellement vécues, tant par les personnes adultes que par ceux qui interviennent auprès d'elles. Pour parvenir à ces objectifs, les responsables de la mise sur pied et de l'organisation du fonctionnement du SRAR seront amenés à prendre plusieurs décisions en réponse à un certain nombre de questions stratégiques, comme par exemple:

- Est-il souhaitable de se donner, au moins pour un an, les services d'une personne permanente et à temps plein, à qui l'on confierait la responsabilité de faire fonctionner la mise en place du SRAR? Une entreprise aussi

complexe et délicate ne devrait-elle pas, en effet, bénéficier de toute l'énergie d'une personne clé, convaincue, et ayant une crédibilité dans la région?

- Quelle est actuellement la configuration des services et des ressources d'accueil et référence déjà existants dans les organismes et établissements de la région? On ne peut rendre accessible sur une base régionale ce que l'on n'a pas, d'abord, spécifiquement identifié et dénombré.

- Comment éviter d'une part la duplication des ressources (se traduisant par des formulaires à remplir deux fois, etc.) et d'autre part les "trous" en matière de ressources (listes d'attente non justifiées, etc.)?

- Comment rendre facilement accessible et faire connaître à l'adulte l'endroit où il doit amorcer sa démarche? Comment simplifier et réduire le plus possible le nombre de démarches qu'il doit faire pour obtenir une réponse à ses questions?

- Du côté de l'Education plus spécifiquement, quels types de clientèles peuvent être le mieux servies par un service régional, plutôt que par un service local donné par un établissement particulier? Lesquelles seront le mieux aidées par un service d'accueil et référence offert localement par un établissement particulier? Le service régional devrait-il être réservé en priorité aux clients non inscrits dans un établissement?

- Combien faut-il de points de service assurant continuellement les services, et combien de simples permanences d'accueil, compte tenu des diverses concentrations de population et des voies et moyens de transport dans la région?

- Où peut-on localiser ces points de services (dans les établissements et organismes ou ailleurs), pour qu'avec le plus petit nombre possible de points bien situés, les clients n'aient pas à se déplacer sur une distance supérieure à N kilomètres, ou pendant un temps excédant N minutes? L'accessibilité aux transports publics ou leur proximité est certainement un point important à considérer pour cette localisation.

- Comment s'assurer que les organismes de l'éducation, ceux du monde du travail et les autres intervenants impliqués dans l'offre de services d'accueil et référence, aient la volonté de se concerter entre eux et avec d'autres partenaires, pour dispenser dorénavant une partie de ces services dans le cadre d'un service régional unique? Ou de services communs sous-régionaux, dans certains contextes géographiques?

- De quelle façon est-il possible de clarifier les liens entre les divers organismes d'éducation (commissions scolaires, collèges, universités) d'une part; entre les divers organismes de Main-d'oeuvre (C.F.P. et C.T.Q.) d'autre part; entre les OVEP eux-mêmes; puis entre ces trois catégories d'organismes, lesquels servent souvent les mêmes clients?

- Quels partenaires externes pourraient éventuellement s'associer à l'orientation, puis au fonctionnement d'un SRAR? Selon quelles modalités efficaces?

- Jusqu'à quel point est-il possible, ou désire-t-on, relier l'organisation du service régional d'accueil et référence à certains aspects ou caractéristiques importants du développement régional?

- Devrait-on prendre des mesures pour que les services d'accueil et référence ne soulèvent pas d'attentes de formation auxquelles les ressources existantes ne pourront pas répondre (que ce soit en termes de personnels, d'offres déjà structurées ou à élaborer sur mesure, ou d'outils)?

- Si une région veut que tous les services soient gratuits, est-ce possible? Sinon, devra-t-on privilégier certaines clientèles faute de ressources suffisantes? Ou bien certains clients devront-ils débourser quelque chose? Lesquels? Et selon quelles règles d'équité sociale?

4.8 Quelques leçons de l'expérience sur le terrain

L'ensemble des paramètres et des questions stratégiques qui ont été énumérés ont des implications pour la planification que fera une table régionale (ou un comité ad hoc) d'accueil et référence. La première planification ne visera certainement pas à atteindre au maximum tout ce qui est théoriquement impliqué par les huit paramètres, qui décrivent un service régional pleinement réalisé. Dans le cas de certains paramètres, on pourra décider de commencer par des décisions d'ambition modeste; par exemple, une région pourra décider de ne pas faire de publicité la première année concernant l'offre de services d'accueil et référence à telle ou

telle catégorie de clientèle, ou encore de ne pas offrir tel type de service (comme l'évaluation des acquis expérientiels): tout n'est pas nécessairement à faire tout de suite.

Par ailleurs, il est certain que la meilleure façon de faire avancer la concertation est de mener des actions ensemble. Plus particulièrement, on peut penser, au départ, à certaines opérations de description et d'analyse de la situation régionale qui devraient être faites, si l'on veut que les diverses hypothèses d'organisation d'un service régional d'accueil et référence, ainsi que les premières décisions qui seront prises à cet égard, "collent" au contexte et à la réalité régionale, soient bien construites à partir de ce qui existe déjà, et par conséquent soient prises en fonction de ce qui est réellement faisable au départ, en matière de ressources notamment.

On donnera ici quelques exemples de ces opérations possibles:

a) Dresser la liste des établissements et organismes intervenant en accueil et référence dans la région, puis faire la carte de leur localisation sur le territoire;

b) Décrire et analyser les aspects essentiels de la situation des Services d'accueil et référence existant actuellement dans chacun de ces établissements et organismes. Par exemple, faire l'inventaire des diverses composantes des services et de leur clientèle propre; l'inventaire des ressources humaines impliquées, avec leur coût et les sources de financement, l'identification des organismes auxquels sont référés les clients, à l'interne ou à l'extérieur; etc. (Voir grille n° 1 à la fin du document).

c) Se donner une série de tableaux d'ensemble des services d'accueil et référence existant dans la région. (Par exemple, voir grille n° 2).

d) Identifier, le cas échéant, les dédoublements entre certaines composantes des services d'accueil et référence des divers organismes sur le territoire.

e) Etablir la liste des ententes entre établissements et organismes (protocoles existant déjà ou en voie de négociation) pour la publicité, les services d'accueil et référence, ou la formation. Identifier et examiner les possibilités nouvelles de collaboration (bilatérale ou autre) et les ententes à prévoir, pour certaines composantes des services d'accueil et référence.

f) Constituer des listes de ressources professionnelles ou d'information existant dans la région, par exemple:

- élaborer ou mettre à jour un bottin des ressources (éducatives et autres) existant dans la région, qui se trouvent dans les organismes constituant le SRAR, ou dans les organismes-partenaires externes du SRAR (COFI, Centre d'Information-Québec, OVEP offrant de la formation dans différents domaines, CLSC, etc.);

- faire la liste par sujets des documents d'information générale et de publicité (prospectus, dépliants, etc.) que possède chacun des organismes ou établissements, en vue de la diffuser dans les points de services;

- constituer une liste des outils utilisés par les organismes et établissements, avec leur localisation institutionnelle, pour l'information, pour l'orientation-counselling, ou pour la reconnaissance des acquis (scolaires ou expérientiels);

- décider si l'on va tenir particulièrement compte (et comment) de certaines clientèles plus défavorisées, dans les hypothèses de "design" du service régional et dans la structure de ses réseaux de collaboration externe: jeunes chômeurs et assistés sociaux, personnes analphabètes, femmes en réinsertion sur le marché du travail, personnes handicapées, immigrants, etc.;

- réfléchir sur le perfectionnement des personnels d'accueil et référence, et comparer les coûts relatifs de plusieurs formules articulant la division du travail et les lieux d'affectation de ces personnels. Par exemple:

  - Va-t-on privilégier une spécialisation des mandats des professionnels?
    Ou va-t-on s'orienter vers une polyvalence accrue de certains personnels, en vue de faciliter leur affectation aux divers points de service?
  - Quelle que soit la réponse à cette question, elle va impliquer, de toute façon, pour les professionnels et le personnel de soutien, du perfectionnement qu'il faudra prévoir dès le départ et maintenir ensuite de façon continue. En effet, le développement professionnel est la source majeure et une condition essentielle de la qualité des services et de leurs résultats pour les usagers, et il conditionne même la qualité des outils qui seront développés ou adoptés.

i) Élaborer un premier plan d'action qui énoncerait l'ensemble des opérations prévues la première année, en vue d'avoir un Service régional d'accueil et référence répondant raisonnablement aux principaux paramètres spécifiant sa définition même, et qui annoncerait à compter de quel moment une première gamme de services pourrait être offerte à une certaine variété de clientèles.

j) etc.

5. DES OUTILS EN PRÉPARATION

En Annexe de ce document sont proposés et décrits, dans leurs grandes lignes, trois projets d'études opérationnelles qui pourront constituer, pour les tables régionales ou comités ad hoc chargés d'organiser les services régionaux d'accueil et référence, des intrants utiles dans leur démarche en cours.

Ces projets s'appuient principalement sur deux constatations. D'une part, certaines réalités ne sont pas bien connues ni à l'échelle provinciale (cf. 3.3), ni à l'échelle d'une région, et il serait nécessaire qu'elles le soient selon des catégories utiles pour la prise de décision par les responsables de la mise sur pied du SRAR; par exemple, l'ampleur des ressources existantes d'accueil et référence ou les types de clients qui en bénéficient. D'autre part, il existe dans les régions une richesse d'expériences qui sont une source importante d'idées sur des possibilités concrètes d'action, et qu'il serait utile de décrire au bénéfice mutuel des diverses régions et des intéressés eux-mêmes; par exemple, les diverses modalités d'organisation ou de fonctionnement d'un SRAR, avec leurs caractéristiques, et les facteurs particuliers qui les justifient.

LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE CES ÉTUDES

Les principaux objectifs sont les suivants:

- Faciliter la prise de décision par les tables régionales (ou comités ad hoc) responsables de la mise sur pied des services régionaux d'accueil et référence, en élaborant et en mettant à leur disposition des outils qui leur permettront d'aller chercher des données précises sur leur situation, et en leur fournissant un éventail d'idées concrètes concernant aussi bien la structure et les modalités de gestion d'un SRAR que l'organisation professionnelle de la prestation des services d'accueil et référence. Ces études constitueront donc, pour les tables ou comités

régionaux d'accueil et référence, un intrant que chacun pourra utiliser selon ses besoins et à son rythme.

- Aider les praticiens en accueil et référence oeuvrant dans les divers réseaux ou secteurs, à développer progressivement un langage commun pour nommer et différencier les diverses tâches concrètes de services dont se composent leurs activités en ce domaine. Cela devrait faciliter des décisions rationnelles d'affectation des personnels de services à différents lieux ou fonctions pour mieux servir les clientèles; et être utile pour fournir une information concrète et précise aux usagers sur la nature exacte des services d'accueil et référence qui leur sont offerts.

- Permettre aux services régionaux d'accueil et référence de se constituer une base de données nécessaires et suffisantes dans un premier temps, puis plus étoffées par la suite, qui leur permettront:

  - de guider l'orientation et le développement continu du service régional;

  - de justifier, le cas échéant, des demandes de ressources en accueil et référence, soit pour le service régional lui-même, soit pour certains des organismes et établissements de la région.

- Permettre à chaque organisme ou établissement, et à chaque réseau de ceux-ci, de situer ses propres services d'accueil et référence par rapport à d'autres, selon des catégories comparables, à l'intérieur de la région ou entre régions différentes.

- Fournir un portrait d'ensemble, pour la province, de certains aspects des services d'accueil et référence existant dans les établissements et organismes des diverses régions (clientèles, types de services, types de ressources, etc.).

CONCLUSION

La mise sur pied d'un service régional d'accueil et référence est une entreprise très exigeante à trois points de vue: elle est une entreprise concertée; elle est la responsabilité première des organismes locaux d'une région; et elle suppose que l'on soit centré d'abord sur les clientèles.

- En effet, selon les termes mêmes de l'un des pionniers, un service régional d'accueil et référence aura des chances de se développer s'il est, au départ, "bien assis sur un consensus concernant la situation des adultes de la région en cette matière, situation à laquelle tous acceptent de s'attaquer ensemble". Sinon, pourquoi les organismes régionaux y contribueraient-ils par leurs ressources?.

  Les personnes impliquées dans la mise sur pied d'un service régional feront donc, à nouveau, l'expérience que la concertation est un processus que l'on ne peut mettre en marche mécaniquement ni brusquer impunément. Selon l'état de la communication et des collaborations existant au départ entre les partenaires responsables de la mise sur pied d'un service régional d'accueil et référence, les cheminements ne se feront pas au même rythme d'une région à l'autre. Parfois, il leur faudra le temps de s'apprivoiser, ou de laisser décanter certaines choses. En effet, dans certains milieux, les établissements et organismes d'un même secteur ne se sont encore jamais assis à la même table; aussi, le seul fait de s'asseoir ensemble et de faire connaissance est déjà un gros travail: ils ont, par exemple, à faire l'effort de connaître et de comprendre les activités des autres, leurs coutumes et leurs façons de voir et d'appeler les choses. De l'aveu même de ceux qui ont déjà mis en place un service régional, il faut être, au départ, convaincu de sa nécessité; et c'est essentiellement le fait de percevoir et de reconnaître qu'une mise en commun d'une partie de ses propres ressources d'accueil et référence est avantageuse pour les clientèles, qui peut amener à faire les compromis nécessaires.

Personne ne peut donc s'attendre à ce que le maximum théorique visé par un service régional d'accueil et référence soit atteint dès la première année; cela n'est pas possible, car la concertation demande temps, effort et patience, dans ce domaine particulier comme dans les autres.

- Le fait que la mise sur pied d'un service régional d'accueil et référence soit la responsabilité première de ceux qui vont le constituer comporte aussi des exigences, autant pour eux-mêmes que pour les instances centrales ou gouvernementales.

  Les responsables locaux ont d'abord à se donner une compréhension commune des objectifs à poursuivre; puis ils ont à décider en commun des premières opérations préparatoires qu'ils entendent réaliser en vue de prendre les décisions les plus objectives possible concernant la configuration du service régional et le contenu de ses premières offres de service: jusqu'où pensons-nous pouvoir aller, la première année, pour concrétiser notre meilleur effort collectif?

  Les instances centrales se trouvent, elles aussi, devant une situation exigeante: en effet, elles ont à inventer, à apprendre des façons différentes de jouer le rôle qui est le leur, dans le respect des responsabilités des partenaires régionaux.

  Les instances centrales ont à apprivoiser des façons d'agir qui n'empiètent pas sur l'activité des tables ou comités locaux d'accueil et référence, et ne l'alourdissent pas. En particulier, les actions posées au palier central ne devraient pas constituer des pressions trop fortes qui risqueraient de bousculer la dynamique régionale déjà engagée, dans plusieurs cas. Celui-ci a donc à découvrir, en interaction avec les milieux régionaux et locaux, quelles sont les conditions d'utilité pour ceux-ci des initiatives ou des mesures qu'il prend. En effet, la décentralisation d'une opération ne signifie pas que l'instance centrale s'en désintéresse, mais qu'elle adopte une attitude d'orientation, de soutien, et de préoccupation du suivi.

Une piste fructueuse serait probablement celle d'actions qui supporteraient les responsables locaux dans leur propre planification du développement de leur service régional d'accueil et référence, selon un rythme faisable, mais efficace. Ces actions pourraient être, par exemple: le rappel constant des orientations et de l'esprit justifiant et animant la régionalisation des services d'accueil et référence; la recherche par l'instance centrale, de moyens lui permettant de rendre sa propre vision d'un service régional plus concrète et plus différenciée , en s'alimentant au fur et à mesure auprès des praticiens en région; l'élaboration d'outils ouverts et utiles mis au point en collaboration avec les praticiens locaux (c'est dans cet esprit que l'on a voulu concevoir les trois études opérationnelles proposées ici); l'organisation de lieux d'échange inter-régionaux où les responsables viendraient se ressourcer en échangeant sur ce qu'ils font.

- Enfin, la préoccupation première des clientèles adultes constitue une troisième exigence de la mise sur pied d'un service régional d'accueil et référence, qui implique une volonté et des efforts, tant de la part des responsables locaux que de la part des instances centrales et gouvernementales. L'objectif principal n'est-il pas de pouvoir servir mieux un plus grand nombre d'adultes d'une région donnée, en conjuguant les ressources disponibles pour ces fins, y compris les ressources additionnelles allouées pour la région?

  Si l'on a bien conscience de ces exigences, il ne faudrait pas, selon les termes mêmes d'un des pionniers oeuvrant dans un service régional d'accueil et référence, qu'"une volonté de précipiter les choses ait pour effet d'arracher les petites racines qui tiennent encore".

ANNEXE

TROIS PROJETS D'ÉTUDES OPÉRATIONNELLES VISANT À OUTILLER LES RESPONSABLES DE L'ORGANISATION DES SERVICES RÉGIONAUX D'ACCUEIL ET RÉFÉRENCE

On décrira ici les trois projets d'études opérationnelles proposés, en précisant les objectifs spécifiques visés par chacun, les grandes lignes de leur contenu, et les échéances prévues.

Premier projet

UNE ÉTUDE DE TYPE INVENTAIRE DESCRIPTIF PORTANT SUR LES SERVICES D'ACCUEIL ET RÉFÉRENCE ACTUELLEMENT OFFERTS LOCALEMENT PAR LES DIVERS ÉTABLISSEMENTS ET ORGANISMES D'UNE RÉGION, APPELÉS À ASSUMER CONJOINTEMENT LE MANDAT COMMUN DE METTRE SUR PIED UN SERVICE RÉGIONAL

- Les objectifs du projet

  - Fournir à chaque Table régionale (ou comité) d'accueil et référence un outil lui permettant de générer un ensemble de données comparables régionalement, pour établir un portrait opérationnel de la situation. Cela constitue un intrant immédiatement utilisable ad hoc, pour chaque table. En effet, le questionnaire sera un outil de réflexion sur les différents aspects à mesurer que peut comporter le portrait de situation; de plus, chacune pourra décider de traiter elle-même certaines des données recueillies, si elle le désire.

  - Fournir ensuite aux tables ou comités une compilation régionale (ou sous-régionale sur demande), organisant les données recueillies par le questionnaire, afin d'en faciliter l'utilisation.

  - Faciliter indirectement la collaboration régionale inter-réseaux, inter-organismes ou inter-établissements, en permettant aux divers intervenants en accueil et référence de communiquer et de se concerter autour de données objectives à recueillir puis à examiner ensemble; ces données seront comparables, toucheront les paramètres essentiels à considérer pour la mise sur pied du service régional, et seront suffisamment complètes, sans être inutilement détaillées dans un premier temps. Cet outil et ces données devraient être

utilisés localement de façon à faciliter la concertation et la collaboration, aussi bien au palier des professionnels et des personnels de soutien qu'à celui des dirigeants des organismes partenaires.

- Le contenu du projet

Un questionnaire sera utilisé pour recueillir par entrevue ou autrement, auprès de chaque organisme ou établissement de la région, considéré comme un intervenant significatif en éducation des adultes et offrant des services d'accueil et référence, des informations portant sur les activités de services offertes, les ressources humaines, les ressources financières, les endroits où les clients sont référés, les ententes de service, etc. Les données qui vont en résulter devraient faciliter l'élaboration de diverses hypothèses d'organisation du service régional, fournir des bases de calcul quant à leur coût respectif, et permettre d'étayer les prises de décision à cet égard. Cet outil pourrait, bien sûr, être complété par la suite, pour approfondir la connaissance que voudront se donner les responsables du service régional d'accueil et référence sur les diverses fonctions du service, et sur la façon dont les clientèles y cheminent.

Comme les pratiques sont souvent différentes d'un organisme ou d'un établissement à l'autre, dans les divers réseaux de l'éducation ou de la main-d'oeuvre, le questionnaire devra définir des catégories suffisamment univoques et opératoires pour que les répondants puissent mettre le même type d'information sous une catégorie donnée. Cela vise essentiellement à rendre les données comparables, autant sur une base intra régionale qu'inter régionale; et cela va nécessiter au préalable un travail de défrichement portant sur les diverses activités réalisées, de fait, sous telle ou telle dénomination.

L'ensemble des données porterait sur l'année 1984-85, mais les données sur les clientèles seront celles de 1983-84. Pour la clientèle 1984-85, voir la troisième opération.

Chacune des tables régionales (ou comité) d'accueil et référence pourrait mandater une personne (pigiste, contractuel ou autre), dont l'une des responsabilités serait de participer à l'administration du questionnaire auprès des répondants. Il serait important que la personne responsable de l'élaboration du questionnaire puisse discuter avec un représentant de chacune des tables ou comités régionaux, des implications du questionnaire et des possibilités d'exploitation des données (par exemple, s'ils désirent recevoir des analyses par sous-

régions). Les régions ayant déjà recueilli des données pourraient décider de n'utiliser que certaines parties du questionnaire en vue de compléter, éventuellement, leur portrait de situation.

- Les échéances prévues

  - Le questionnaire sera prêt fin janvier 1985.
  - A partir du moment où une région aura mandaté une personne responsable de cette opération, et une fois mise au point une stratégie régionale de cueillette des données, il faut compter:
    - un minimum d'une semaine pour la passation du questionnaire;
    - 2 semaines environ, après la réception de tous les questionnaires de la région, pour la sortie de tableaux simples par régions ou sous-régions, qui pourront être alors envoyés à celles-ci pour leur propre usage.
  - La production d'un portrait plus complet pour l'ensemble des régions dépendra du rythme auquel chacune des régions aura recueilli ses données. Il faut compter environ trois semaines à partir du moment où toutes les régions auront renvoyé leurs questionnaires complétés.

Deuxième projet

QUELQUES MONOGRAPHIES SUR LES SERVICES RÉGIONAUX DÉJÀ EXISTANTS AVANT L'IMPLANTATION DE LA POLITIQUE D'ÉDUCATION DES ADULTES

- Les objectifs du projet

  - Diffuser des descriptions concrètes de SRAR créés avant 1984, auprès des divers partenaires co-responsables de la mise sur pied de SRAR dans toutes les régions, afin de faire bénéficier ceux-ci de l'expérience des premiers artisans en la matière.
  - Permettre la mise en commun d'idées, de solutions et d'outils auprès des responsables de la mise sur pied des SRAR, et susciter éventuellement des échanges en direct entre ceux-ci et ceux qui en ont déjà l'expérience.

- Le contenu du projet

Élaborer un certain nombre de fiches descriptives sur les principales caractéristiques des services régionaux d'accueil et référence, notamment:

- des modalités et des structures de gestion d'un SRAR;
- des modèles d'organisation professionnelle de la prestation des services aux clients;
- la description des cheminements possibles des clientèles à l'intérieur du service régional.

- L'échéance prévue

Mai 1985

Troisième projet

UNE ÉTUDE D'ÉTAPE SUR LA SITUATION ET LES CARACTÉRISTIQUES DE L'ENSEMBLE DES SERVICES RÉGIONAUX ET DE LEURS CLIENTÈLES AU PRINTEMPS 1985

- Les objectifs de l'étude

- Fournir un outil permettant aux nouveaux services régionaux d'accueil et référence de générer des données sur leurs activités et sur leurs clientèles, en vue d'alimenter la préparation de leur bilan annuel, et de constituer des statistiques provinciales utiles pour tous les paliers.
- Recueillir auprès de chaque service régional d'accueil et référence des données sur l'état de la situation vers la fin de la première année d'implantation, données qu'il pourra utiliser pour élaborer son propre rapport annuel d'activités et planifier la prochaine année.
- Fournir un portrait d'ensemble des services régionaux d'accueil et référence (nouveaux et anciens) dans les différentes régions.

- Le contenu de l'étude

Elle sera précédée par la production et la diffusion d'une liste d'items annonçant d'avance et énumérant l'ensemble des éléments sur lesquels de l'information sera recueillie à la fin du printemps 1985, afin que les responsables du SRAR puissent, dès l'ouverture de leurs services aux usagers, savoir selon quel format ramasser ces données, notamment:

- sur les caractéristiques des clientèles selon certaines variables (cette section de l'outil sera prête au début de 1985 et diffusée par la DGEA, selon l'entente établie avec elle);
- sur les types de services offerts la première année;
- sur le type de ressources professionnelles mises à contribution;
- etc.

Puis les données seront compilées et analysées.

- Les échéances prévues

- début 1985 : Liste d'éléments sur les clientèles (première section de l'outil)
- juillet/août 1985: Tableaux d'état de situation par SRAR
- septembre 1985 : Portrait d'ensemble des SRAR au 30 juin 1985

GRILLE n° 1

Quelques exemples d'aspects que l'on peut inclure dans une description de la situation des services d'accueil et référence dans les organismes et établissements de la région

- les objectifs visés par l'établissement ou l'organisme en matière d'accueil et référence (politique maison);
- la nature des services offerts;
- la localisation du service ou de ses composantes dans l'institution, et son responsable;
- les caractéristiques de l'offre par composante du service (horaires, service rendu individuellement ou en groupe, etc.);
- le temps accordé aux diverses étapes, lors d'un premier accueil et par la suite (nombre et durée des entrevues ou du processus);
- les ressources professionnelles ou autres affectées à chaque composante du service (type de ressources, nombre, spécialisation actuelle ou degré de polyvalence);
- la clientèle actuelle
  - individus (âge, sexe, scolarité, années d'expérience de travail, provenance, etc.)
  - organismes et groupes
  - entreprises
- la clientèle potentielle (données sur la population adulte de la région ou des sous-régions);
- l'achalandage par composante du service (délais et listes d'attente, demandes sans suite ou annulées, accroissement ou diminution de la clientèle, etc.);
- la répartition géographique des services rendus (points de service, etc.);
- nombre et type d'institutions ou organismes auxquels on réfère des clients;
- les ententes et arrangements informels avec d'autres établissements ou organismes (c'est un indice du temps requis pour la coordination des services offerts, en l'absence d'un service régionalisé);

GRILLE n° 1 (suite)

- le mode de financement des services
- le perfectionnement des ressources professionnelles (entre pairs ou avec un soutien extérieur);
- le type de données que ramasse l'établissement ou l'organisme sur ses services ou sur ses clientèles
  - quantitatives
  - sur les buts et motifs de la demande par le client
  - y a-t-il un suivi ou une relance sur les suites données à une demande et sur la satisfaction des clients?
- le type de difficultés rencontrées
- les pistes de développement envisagées par l'établissement ou l'organisme pour ses services d'accueil et référence.

GRILLE n° 2

Tableau des composantes des services d'accueil et référence existants, par organisme ou établissement retenus

Composantes de l'accueil et référence / Organismes ou établissements	CS1	CS2	CS3	Col.[1]	Col.[2]	Univ.	CFP	OVEP	Autres au besoin: CTQ, CLSC, etc.
•Accueil: premier contact, première exploration de la demande									
•Information: -scolaire, -professionnelle, -socio-économique -socio-culturelle									
•Reconnaissance des acquis scolaires ou expérientiels: -étude de dossiers -tests -examens -sanction									
•Assistance à l'établissement d'un projet de formation d'une personne, d'un groupe, d'un organisme ou d'une entreprise									
•Assistance à une démarche d'orientation individuelle									
•Référence: -à une ress. éd. interne -à une ress. éd. externe -à un autre type de ressource									